

**Radicado No. 8920392**

Popayán, 12 de octubre de 2022

Señor/a

**ANA LUCRECIA COLLAZOS**

Cargo: Cliente

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Nacedero - Canoaso

Celular: 3226183701

Cédula: N/A

Producto: 891965686 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao – Cauca

#### **NOTIFICACIÓN POR AVISO**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P. a través del presente aviso se permite notificar el acto administrativo 8920392 **expedido** el día 4 de octubre de 2022.

Contra el mencionado acto administrativo procede el Recurso de Reposición ante el Representante Legal de la CEO -Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de notificación de la decisión. No se requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado. En la sustentación debe expresar claramente los motivos de inconformidad y acreditar el pago o cumplimiento de lo que reconoce deber, relacionar pruebas que pretende hacer valer e indicar nombre y dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado.

Se advierte que esta notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la FECHA DE ENTREGA de este aviso.

Anexo: Copia del acto administrativo número 8920392 del día 4 de octubre de 2022. En tres folios (3) folios

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO VILLAQUIRÁN**

Coordinador Soporte clientes

CEO - Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P.

Proyecto: YLCR Solicitud: 8920392

**Radicado No. 8920392**

Popayán, **04-10-2022**

Señor/a

**ANA LUCRECIA COLLAZOS**

Cargo: Cliente

E-mail: N/A

Copia: no

Dirección: Nacedero - Canoaso

Celular: 3226183701

Cédula: N/A

Producto: 891965686 - Ruta: N/A

Santander de Quilichao - Cauca

**Asunto:** solicitud número 8920392 del 19 de septiembre de 2022. Radicado 20228003679782 del 19 de septiembre de 2022 trasladado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Estimado señor/a:

Reciba un cordial saludo de la Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

En atención al escrito del asunto, relacionado con la inconformidad por el consumo facturado al servicio identificado con producto No. 891965686 contrato No. 891965 a nombre de ANA LUCRECIA COLLAZOS; de la manera más cordial nos permitimos informar que, de acuerdo con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Es importante señalar que las reclamaciones por facturación deben ser presentadas dentro de los cinco meses siguientes a su expedición, por lo tanto, contra una factura que tenga más de los cinco meses de ser expedida no procede reclamo alguno.

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y el Contrato de Condiciones Uniformes, se proceden analizar los consumos de los meses de **mayo a septiembre del 2022** y se observa el siguiente comportamiento:

MES	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA DE LECTURAS	CONSUMO FACTURADO	PROMEDIO KWH	OBSERVACIÓN
sep-22	4346	4375	29	29	31	Disminuyó del 6%
ago-22	4315	4346	31	31	31	No presenta aumento
jul-22	4286	4315	29	29	32	Disminuyó del 9%
jun-22	4253	4286	33	33	32	Aumentó 3%
may-22	4223	4253	30	30	33	Disminuyó del 9%

Los consumos fueron establecidos con base en la estricta diferencia de lecturas tomadas al medidor instalado en el predio conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución CREG 108 de 1997.

**Oficina Principal:**

Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

**PBX:** 833 93 93

**Oficina de Servicio al Cliente:**

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

[www.ceoesp.com.co](http://www.ceoesp.com.co)



## Radicado No. 8920392

Analizadas las lecturas reportadas en nuestro sistema de información comercial, se puede observar que no existe ningún error en las mismas, toda vez, que resultan consecutivamente consistentes con las registradas por el equipo de medida.

Ahora bien, conforme a los porcentajes de variación del consumo de los meses de **mayo a septiembre del 2022** es claro que, en el consumo de los meses reclamados, no se presenta desviación significativa, por cuanto el incremento es inferior a los porcentajes establecidos en el Contrato de Condiciones Uniformes, cláusula 68.

Así las cosas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142 de 1994, CEO no se encuentra en la obligación de adelantar una revisión previa con el objeto de determinar la causa del alto consumo, por lo tanto, se concluye que los consumos facturados corresponden a la demanda real del servicio y por tal razón el cliente debe asumir su pago, toda vez que no existe error de lecturas y no se presentó desviación significativa en los meses reclamados. **No obstante, si el cliente insiste en que se realice una revisión técnica, la misma tiene un costo que puede ser financiado en la factura, por lo tanto, puede acercarse a la oficina de Servicio al Cliente de su municipio para solicitarla o a través de la línea de atención gratuita 018000511234.**

Se reitera que el análisis efectuado en este caso se realizó de conformidad con lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, según el cual en ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco meses de haber sido expedidas, por lo tanto, no procede reclamación por los periodos facturados anteriores a cinco meses.

Con fundamento en lo anteriormente expuesto le informamos que **no es procedente realizar modificaciones o ajustes al valor facturado.**

Con relación a la tarifa de energía se aclara que, el servicio público domiciliario de energía eléctrica se encuentra bajo un régimen regulado, la Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, como entidad gubernamental, define los criterios y la metodología con la cual los agentes podrán determinar los precios del servicio de energía eléctrica, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas. En este sentido, la CREG a través de la Resolución CREG 191 de 2014 ha definido la fórmula del Costo Unitario - CUv de la siguiente forma:  $CUv = G + T + D + Cv + PR + R$

Cabe resaltar que, como servicio regulado, el Costo Unitario de la energía eléctrica parte exclusivamente de lo establecido por la CREG en cada una de sus resoluciones y no de la iniciativa particular de cada agente. Igualmente, tal como se encuentra consagrado en la Ley 143 de 1994, el Presidente de la República ejerce por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD el control, inspección y vigilancia de las entidades que prestan el servicio público de electricidad, en los términos previstos en la ley. En ese mismo sentido informamos que el cálculo del CUv es de carácter público, razón por la cual es comunicado y compartido por la Compañía a la Comisión de Regulación de Energía y Gas y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios como entes gubernamentales, además de ser publicado para conocimiento de nuestros usuarios en la página web de CEO y en el periódico El nuevo Liberal. La Compañía Energética de Occidente cada

### Oficina Principal:

Cra. 7 No. 1N - 28 Ed. Edgar Negret 4° Piso

PBX: 833 93 93

### Oficina de Servicio al Cliente:

Carrera 8va calle 1 esquina

Popayán - Cauca

[www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)



**Radicado No. 8920392**

mes hace público en su página web [www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co), las tarifas vigentes para cada mes, cumpliendo así el principio de publicidad.

Finalmente nos permitimos recordarle que el consumo depende de la frecuencia, tiempo y utilización de los aparatos eléctricos y/o electrodomésticos instalados en el predio, y su disminución dependerá del uso racional que se le dé a la energía, por ello le recomendamos ejercer especial control sobre estos aparatos.

*“Conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, contra esta decisión procede el recurso de Reposición ante el Representante Legal de la Compañía Energética de Occidente S.A.S E.S.P. y en subsidio el recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los que deben interponerse en un mismo escrito y dentro de los (5) cinco días hábiles siguientes a la fecha de notificación, de la presente decisión. No se requiere de presentación personal, ni de intervención de abogado, en la sustentación debe expresar claramente los motivos de inconformidad y acreditar el pago o cumplimiento de lo que reconoce deber, relacionar pruebas que pretende hacer valer e indicar nombre, dirección, para efectos de notificación. Recurso presentado sin el lleno de estos requisitos será rechazado. Artículo 77 y 78 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.*

Notifíquese el presente oficio al suscriptor. Si no se pudiere efectuar la notificación personal al cabo de los cinco días del envío de la citación, se dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



**MARÍA ALEJANDRA ERAZO V.**  
Coordinadora Soporte de Clientes  
Compañía Energética de Occidente S.A.S. E.S.P.

Proyectó: VZD  
Solicitud: 8920392

*“Lo invitamos a que ingrese a nuestra página web ([www.ceosp.com.co](http://www.ceosp.com.co)) para que siga utilizando los canales virtuales que hemos dispuesto para que se comunique de manera más fácil y ágil con nosotros, desde la comodidad de su casa. Tenemos a su disposición el chat en línea, el módulo de PQR's, nuestra app (disponible para descarga desde Apple store o Play Store), o el correo electrónico [pqrceo@ceosp.com](mailto:pqrceo@ceosp.com)”.*

*Estimado cliente, para nosotros su opinión es muy importante, lo invitamos a responder una breve encuesta escaneando el siguiente código QR. Queremos conocer si esta respuesta está resolviendo sus inquietudes con nosotros.*

